

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ, W TYM ZA POŚREDNICTWEM SKLEPU INTERNETOWEGO

PRZEZ „GALERIE TUMSKĄ” (SPÓŁKĘ POD NAZWĄ TUMSKA SP. Z O.O.)

§ 1. Wyjaśnienie wyrażeń użytych w regulaminie

1. **Sprzedający** – spółka pod nazwą Tumska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu przy ul. Rynek Wildecki 4A (61-546 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000540553, NIP 7831721697.
2. **Operator Sklepu Internetowego** – POSbistro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Na Zjeździe 11 (30-527), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419866, NIP 6793082992.
3. **Sklep Internetowy** lub **Sklep** – internetowa platforma handlowa dostępna w aplikacji DirectBistro (w części dotyczącej Sprzedającego) lub za pośrednictwem wtyczki we właściwej zakładce na stronie Sprzedającego: <https://www.tumskapoznan.pl/>. Korzystanie ze Sklepu określone jest Regulaminem Sklepu Internetowego.
4. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. **Regulamin Sklepu Internetowego** – odrębny regulamin, dostępny na stronie Operatora Sklepu Internetowego: <https://directbistro.com/>.
6. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Usług sprzedającego.
7. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, korzystający z Usług Sprzedawcy, w tym dokonujący zakupów w Sklepie Internetowym w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową. Od dnia 1 stycznia 2020 roku jest to również Klient będący osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
8. **Usługi** – wymienione w Regulaminie świadczenia wykonywane przez Sprzedającego na rzecz Klienta.
9. **Serwis Pośrednictwa Finansowego** – współpracujący ze Sprzedającym serwis świadczący na żądanie Klienta zgłoszone ze Sklepu Internetowego usługę dokonywania płatności z wykorzystaniem określonych instrumentów płatniczych. Obecnie jest to PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 (60-327),

wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000347935, NIP 7792369887 (dostawca produktu pod nazwą „Przelewy24”).

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z usług Sprzedającego.
2. Klient może bezpłatnie pobrać niniejszy Regulamin, a także utwalić go i odtworzyć.
3. Klient uprawniony jest do korzystania z Usług Sprzedającego wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem.
4. Kontakt ze Sprzedającym można uzyskać:
 - a) pod numerem telefonu: 885 988 008,
 - b) kierując korespondencję na adres: Tumska Sp. z o.o., ul. Rynek Wildecki 4A, 61-546 Poznań,
 - c) wysyłając wiadomość e-mail na adres: restauracja@tumskapoznan.pl.

§ 3. Korzystanie ze Sklepu Internetowego

1. Zasady korzystania ze Sklepu Internetowego określa Regulamin Sklepu Internetowego dostępny na stronie Operatora Sklepu Internetowego: <https://directbistro.com/>. Korzystanie z określonych tam usług, w tym składanie zamówień w Sklepie, stanowi korzystanie z usług Operatora Sklepu Internetowego. Sprzedający (Galeria Tumska) świadczy swoje usługi jedynie w zakresie:
 - a) prezentacji oferty na zasadach przewidzianych w Regulaminie Sklepu Internetowego;
 - b) prawidłowego wykonania umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu, w tym dostawy zamówienia.
2. Aktualna i obowiązująca oferta Sprzedającego prezentowana jest wyłącznie w Sklepie.
3. Dostępne rodzaje dostawy prezentowane są w Sklepie. Sprzedający może nie obciążać Klienta kosztami dostawy — zgodnie z informacją o zasadach darmowej dostawy, która publikowana jest w Sklepie, w ofercie Sprzedającego.
4. Dostawa we wskazane miejsce jest ograniczona do obszaru, który określony jest w Sklepie, w ofercie Sprzedającego. Sprzedający może nie przyjąć zamówienia do realizacji, jeśli miejsce dostawy znajduje się poza wyznaczonym obszarem.
5. Towar zostanie dostarczony:
 - a) w przypadku przygotowywanych przez Sprzedającego posiłków w terminie ustalonym w chwili zawarcia umowy, przy czym tolerancja w dostarczeniu zamówienia zarówno przed jak i po terminie wynosi 1 godzinę;
 - b) w przypadku zakupu pozostałych produktów od wtorku do soboty, w godzinach od 8:00 do 20:00:
 - następnego dnia po dniu złożenia zamówienia, jeśli zamówienie zostanie złożone i przyjęte do godziny 14:00, w dniach od poniedziałku do piątku;

- trzeciego dnia licząc od dnia złożenia zamówienia, jeśli zamówienie zostanie złożone i przyjęte po godzinie 14:00, w dniach od poniedziałku do czwartku;
 - w przypadku zamówień złożonych od godziny 14:00 od piątku do niedzieli włącznie zamówienia będą realizowane we wtorek;
- c) żadne zamówienia nie są realizowane w niedziele i święta. W przypadku świąt termin realizacji przesuwana się na pierwszy kolejny dzień, który nie jest niedzielą lub dniem świątecznym.

Niewywiązanie się z powyższego terminu przez Sprzedającego uprawnia Klienta do odstąpienia od umowy.

6. Sklep nie umożliwia opłacania zamówień. Klient opłaca zamówienie przy jego dostawie lub odbiorze, gotówką lub w inny dostępny sposób (np. za pośrednictwem Serwisu Pośrednictwa Finansowego).
7. Usługi płatności oferowane przez Serwisy Pośrednictwa Finansowego są realizowane przez te serwisy, na zasadach określonych w regulaminach tych serwisów, a rozliczenia transakcji przeprowadzane są za pośrednictwem centrów rozliczeniowych tych serwisów. Korzystanie z usług płatniczych tych serwisów wiąże się z przekazaniem im danych osobowych niezbędnych do przeprowadzenia transakcji i przeprowadzane jest na zasadach określonych w regulaminach tych serwisów.
8. Zasady odstąpienia od umowy są określone w Regulaminie Sklepu Internetowego. W szczególności jednak Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że nie służy mu prawo odstąpienia od umowy i anulowania zamówienia:
 - a) w przypadku żywności, która ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia — zgodnie z art. 38 pkt. 4) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - b) w przypadku produktów służących do celów higienicznych, które są dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu — zgodnie z art. 38 pkt. 4) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. Sprzedający jest odpowiedzialny wobec Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), gdzie wadą fizyczną jest niezgodność dostarczonych produktów z umową. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w ciągu dwóch lat od daty wydania mu danego produktu przez Sprzedającego.
10. W celu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedającego Klient będący Konsumentem powinien dostarczyć reklamowany produkt wraz z dowodem zakupu tego produktu (produktów) do Sprzedającego i opisem reklamacji (wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu). **Ze względu na charakter produktów, szczególnie w przypadku przygotowanej żywności, zalecamy niezwłoczny kontakt telefoniczny.**

11. Sprzedający ustosunkuje się do reklamacji Klienta i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania niezwłocznie, a najdalej:
 - a) w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania żądania w przypadku, gdy Klient będący Konsumentem zażąda wymiany rzeczy lub usunięcia wady lub obniżenia ceny rzeczy,
 - b) w ciągu 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.
12. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta będącego Konsumentem, Sprzedający niezwłocznie wymieni produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Nie wpływa to na możliwość złożenia przez Klienta, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku braku możliwości wymiana produktu, usunięcia wady produktu lub obniżenia ceny Sprzedający zwróci należność niezwłocznie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Klient, który nabył produkt w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością zawodową lub gospodarczą (tj. niebędący Konsumentem) może złożyć reklamację stosownie do obowiązujących przepisów prawa. Odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktów ograniczona jest do wysokości kwoty, jaką taki Klient zapłacił za dany towar.
14. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną przez osoby trzecie, w tym w szczególności świadczonych przez Operatora Sklepu Internetowego, czy Serwisy Pośrednictwa Finansowego, rozpatrywane są przez te osoby trzecie na zasadach i w trybie określonym w regulaminach świadczenia usług przez te osoby. W przypadku Operatora Sklepu Internetowego jest to Regulamin Sklepu Internetowego, który jest dostępny na stronie: <https://directbistro.com/>.
15. Sprzedający zwróci kwotę uiszczoną przez Klienta w przypadku:
 - a) odstąpienia przez Klienta od umowy,
 - b) uznania reklamacji i braku możliwości naprawy uszkodzonego produktu lub wymiany na nowy.
16. Należność zostanie zwrócona Klientowi w ustalonej formie, co do zasady tej samej, w jakiej zostało opłacone zamówienie.
17. W przypadku, w którym zwrot w określony powyżej sposób jest niemożliwy, Sprzedający wezwie Klienta do podania danych niezbędnych do dokonania zwrotu.
18. W dopuszczalnym przez prawo zakresie Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu, o którym mowa powyżej lub opóźnienie terminu zwrotu, jeżeli Klient, pomimo wezwania go przez Sprzedającego, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot, lub gdy nie przekaze Sprzedającemu wszystkich danych niezbędnych do dokonania zwrotu, lub wskaże błędny numer rachunku, dane adresowe czy dane imienne.
19. Jeżeli płatność za zamówienie została dokonana przez Klienta z rachunku bankowego, karty płatniczej lub karty kredytowej, które nie należały do niego, zwracana kwota zostanie przekazana na rzecz posiadacza rachunku bankowego, karty płatniczej lub karty kredytowej, przy użyciu których Klient dokonał płatności.

§ 4. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług jest Tumska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Rynek Wildecki 4A (61-546 Poznań).
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kontaktować się z p. Cezarym Sadowskim pisząc na adres e-mail: iod@rodo.pl.
3. Celem przetwarzania danych osobowych jest kompleksowe świadczenie Usług, w tym realizacji zamówień ze Sklepu Internetowego.
4. Administrator (Sprzedający) może przetwarzać dane również w innych celach, określonych w tym regulaminie, polityce prywatności na stronie www.tumskapoznan.pl, albo w innym dokumencie, jednak po spełnieniu związanych z tym obowiązków prawnych, w tym po właściwym przekazaniu Klientowi stosownych informacji.
5. Dane osobowe zbierane w związku z zamówieniami w Sklepie są przekazywane Sprzedającemu przez Operatora Sklepu Internetowego na zasadach określonych w Regulaminie Sklepu Internetowego. W przypadku Usług świadczonych przez Operatora Sklepu Internetowego (dostarczanie aplikacji, obsługa procesu składania zamówień itd.) Operator Sklepu Internetowego jest odrębnym administratorem danych osobowych. Zasady przetwarzania danych osobowych przedstawił na swoich stronach internetowych (<https://directbistro.com>), w polityce prywatności.
6. Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane na podstawie:
 - a) umowy lub dążenia do zawarcia umowy (art. 6 ust. 1 lit b RODO) w celu realizacji usługi utrzymania konta lub realizacji zamówienia;
 - b) przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit c RODO) w celu prowadzenia właściwej dokumentacji z prowadzonej działalności (w szczególności wymaganej przepisami prawa podatkowego);
 - c) prawnie uzasadnionego interesu Sprzedającego (art. 6 ust. 1 lit f RODO) w szczególności w celu dochodzenia swoich roszczeń i obrony swoich praw.
7. Podanie danych przetwarzanych na podstawie umowy jest zawsze dobrowolne, ale jest warunkiem zawarcia umowy, a więc i korzystania z Usług.
8. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące usługi wspierające administratora w świadczeniu oferowanych tu Usług, a w szczególności Serwis Pośrednictwa Finansowego, jeżeli Klient korzysta z oferowanej przez niego usługi finansowej, podmioty świadczące usługi księgowo, prawnicze, pocztowe i kurierskie.
9. Dane będą przetwarzane:
 - a) w przypadku przetwarzania na podstawie umowy do chwili zrealizowania umowy;
 - b) w przypadku przetwarzania na podstawie przepisów prawa do czasu wymaganego tymi przepisami. w szczególności będzie to czas 5 lat do końca

roku kalendarzowego w odniesieniu do danych zawartych w dokumentacji podatkowej;

- c) w przypadku przetwarzania na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora do czasu trwania tego interesu. w szczególności w przypadku ochrony roszczeń i dochodzenia swoich praw, do czasu uzasadnionego przekonania o istnieniu takiej podstawy, jednak nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia.
10. Klient ma prawo do żądania od administratora informacji o przetwarzaniu jego danych osobowych, dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora. Ponadto ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

§ 5. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a zwłaszcza: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Spory wynikające ze stosowaniem niniejszego regulaminu i w związku z wykonywaniem zawartych między Sprzedającym a Klientem umów będą rozpatrywane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego. Za zgodą obu stron sprawa może zostać również skierowana na drogę postępowania polubownego. Szczegółowe informacje dotyczące rozstrzygnięcia sporów konsumenckich w tym możliwości skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
3. Spory pomiędzy Sprzedającym a Klientem niebędącym Konsumentem rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Sprzedającego.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego regulaminu. Zmiana regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sprzedającego. Dla zamówień będących w trakcie realizacji obowiązuje regulamin w brzmieniu z początku dnia złożenia zamówienia.

FORMULARZ REKLAMACJI

.....
imię, nazwisko Klienta

.....
adres zamieszkania

.....
telefon kontaktowy

.....
adres e-mail

NINIEJSZYM OŚWIADCZAM, ŻE REKLAMUJĘ PRODUKT:

.....
nazwa produktu oraz symbol podany na stronie internetowej lub na etykiecie

.....
numer zamówienia

.....
opis uszkodzenia

.....
cd. opisu uszkodzenia

.....
data zauważenia uszkodzenia

I ŻĄDAM (zaznaczyć znakiem „X” — można zaznaczyć więcej opcji):

1. [] usunięcia wady, lub
2. [] wymiany rzeczy na wolną od wad, lub
3. [] obniżenia ceny (chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie), lub
4. [] ODSZKODUJĘ OD UMOWY — o ile wada jest istotna (chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie).

DANE DO ZWROTU NALEŻNOŚCI:

.....
kwota

.....
dane do zwrotu należności (nr rachunku, imię i nazwisko, adres)

.....
cd. danych do zwrotu należności

.....
data i podpis Klienta

Niniejszy formularz ma charakter pomocniczy, Klient może złożyć reklamację w innej formie przesyłając ją na adres Sprzedającego. Klient zostanie poinformowany o wyniku rozpatrzenia reklamacji pisemnie, ale może zostać poinformowany także dodatkowo za pośrednictwem korespondencji e-mail.